

# 令和元年度愛知県芸術劇場利用者満足度調査結果について

## 1 調査目的

劇場利用者に対しアンケート調査を実施し、当劇場利用時における評価点、改善点などを調査し、今後のサービス水準の向上につなげる。

## 2 調査対象者

平成30年12月～令和元年11月までの大ホール、コンサートホール及び小ホール利用者団体（189団体）。

## 3 調査実施方法

令和2年1月に郵送により調査対象者あてにアンケート調査票を送付し、72団体より回答を得ました（回答率38.1%）。

## 4 結果の概要

各設問を通じて評価点平均が3.5点を超えました（4段階評価 最高4）。

詳細については、「別紙 結果の詳細」のとおりです。

《評価点平均算出方法》

- ・ 4段階評価（最高4）
- ・ 評価点＝回答数×評価基準（1～4）
- ・ 評価点平均＝評価点合計÷回答数合計

## 5 利用者満足度調査結果の活用について

今回の調査結果を職員・スタッフで共有するとともに、今後の改善策を検討し、その実現を図っていきます。

今後とも、皆様からのご意見・ご要望を伺い、より一層のサービスの向上に引き続き取り組んでまいります。

## 結果の詳細

1 主なご利用のホールはどちらですか（複数回答可 有効回答数 72）。

選択肢	回答数	回答率
大ホール	16	22.2%
コンサートホール	45	62.5%
小ホール	17	23.6%

2 ご利用頻度をお聞かせください（有効回答数 71）。

選択肢	回答数	回答率
年2回以上	12	16.9%
毎年	36	50.7%
隔年	15	21.1%
初めて・その他	8	11.3%

3 当劇場を選ばれた理由をお聞かせください（複数回答可 有効回答数 72）。

選択肢	回答数	選択率
立地が良い	63	87.5%
客席の規模が適正	45	62.5%
舞台設備・機器が充実している	43	59.7%
利用料金が安い	7	9.7%
ホールの雰囲気が良い	42	58.3%
職員の対応が良い	21	29.2%
その他	8	11.1%

## 《調査結果分析》

- 「立地が良い」は、全てのホールで選択率が高い。
- 「客席の規模が適正」は、小ホールの選択率が高い。
- 大ホール及びコンサートホールは、「ホールの雰囲気が良い」の選択率が高い。
- コンサートホールは、「職員の対応が良い」の選択率が低い。一方、「その他」の回答として、「音響が良い」との意見が5件あった。

選択肢	調査結果 (全体)	大ホール	コンサート ホール	小ホール
有効回答数	72	16	45	17
立地が良い	63 (87.5%)	16 (100.0%)	39 (86.7%)	14 (82.4%)
客席の規模が 適正	45 (62.5%)	7 (43.8%)	25 (55.6%)	14 (82.4%)
舞台設備・機器が 充実している	43 (59.7%)	8 (50.0%)	29 (64.4%)	7 (41.2%)
利用料金が安い	7 (9.7%)	2 (12.5%)	1 (2.2%)	4 (23.5%)
ホールの雰囲気が 良い	42 (58.3%)	10 (62.5%)	27 (60.0%)	7 (41.2%)
職員の対応が 良い	21 (29.2%)	7 (43.8%)	9 (20.0%)	6 (35.3%)
その他	8 (11.1%)	0 (0%)	7 (15.6%)	1 (5.9%)

※ホール利用に関しては複数回答可であるため、回答者の数値と一致しない。

4 ご利用後の感想をお聞かせください。

(1) 申請手続はスムーズでしたか。

(有効回答数 72 評価点平均 3.65) ※H30 3.65, H29 3.55, H28 3.64

選択肢	回答数	評価基準	評価点
スムーズだった	49	4	196
概ねスムーズだった	21	3	63
ややスムーズでなかった	2	2	4
スムーズでなかった	0	1	0
合計	72	—	263

(2) ご利用一か月前に行う打合せにおいて、職員・スタッフの説明はわかりやすかったですか。

(有効回答 71 評価点平均 3.61) ※H30 3.55, H29 3.53, H28 3.69

選択肢	回答数	評価基準	評価点
わかりやすい	44	4	176
概ねわかりやすい	26	3	78
ややわかりにくい	1	2	2
わかりにくい	0	1	0
合計	71	—	256

(3) ご利用日一か月前に行う打合せにおいて、職員・スタッフは、お客様の要望に応える努力をしていましたか。

(有効回答数 71 評価点平均 3.75) ※H29 3.48, H29 3.53, H28 3.65

選択肢	回答数	評価基準	評価点
努力していた	54	4	216
概ね努力していた	16	3	48
やや努力していなかった	1	2	2
努力していなかった	0	1	0
合計	71	—	266

(4) ご利用当日において、打合せ内容は反映されておりましたか。

(有効回答数 70 評価点平均 3.79) ※H30 3.63, H29 3.78, H28 3.77

選択肢	回答数	評価基準	評価点
反映されていた	58	4	232
概ね反映されていた	10	3	30
やや反映されていなかった	1	2	2
反映されていない	1	1	1
合計	70	—	265

(5) ご利用当日において、裏（舞台・楽屋）周りの職員・スタッフは、お客様の要望に応える努力をしておりましたか。

(有効回答数 69 評価点平均 3.75) ※H30 3.53, H29 3.66, H28 3.7

選択肢	回答数	評価基準	評価点
努力していた	52	4	208
概ね努力していた	17	3	51
やや努力していなかった	0	2	0
努力していなかった	0	1	0
合計	69	—	259

(6) ご利用当日において、表（ロビー・客席）周りの職員・スタッフは、お客様の要望に応える努力をしておりましたか。

(有効回答数 67 評価点平均 3.75) ※H30 3.43, H29 3.66, H28 3.69

選択肢	回答数	評価基準	評価点
努力していた	52	4	208
概ね努力していた	13	3	39
やや努力していなかった	2	2	4
努力していなかった	0	1	0
合計	67	—	251

(7) 施設内の清掃は行き届いていましたか。

(有効回答数 70 評価平均点 3.89) ※H30 3.61, H29 3.72, H28 3.73

選択肢	回答数	評価基準	評価点
行き届いていた	63	4	252
概ね行き届いていた	6	3	18
やや行き届いていなかった	1	2	2
行き届いていなかった	0	1	0
合計	70	—	272

(8) 劇場内の施設・備品は充実していましたか。

(有効回答数 70 評価点平均 3.7) ※H30 3.48, H29 3.4, H28 3.52

選択肢	回答数	評価基準	評価点
充実している	51	4	204
概ね充実している	17	3	51
やや充実していない	2	2	4
充実していない	0	1	0
合計	70	—	259

(9) 申請から当日まで、職員・スタッフの身だしなみ・言葉づかい・対応は良かったですか。

(有効回答数 70 評価点平均 3.69) ※H30 3.55, H29 3.76, H28 3.74

選択肢	回答数	評価基準	評価点
良い	51	4	204
概ね良い	17	3	51
やや悪い	1	2	2
悪い	1	1	1
合計	70	—	258

(10) 今後も利用したいと思いますか。

(有効回答数 70 評価点平均 3.89) ※H30 3.84, H29 3.92, H28 3.91

選択肢	回答数	評価基準	評価点
利用したい	63	4	252
概ね利用したい	6	3	18
あまり利用したくない	1	2	2
利用したくない	0	1	0
合計	70	—	272

## 《アンケートに寄せられたお客様の声（概要）》

### ◆職員の対応等について

「スタッフが協力的で大変満足している」、「当日のトラブルに適切に対応してもらった」、「可能な限り希望に応えるようがんばってもらえた。」などの評価をいただく一方、「職員の対応がぶっきらぼう」、「人によって対応が悪い」などのご意見もいただきました。

#### （劇場館長）

職員向けの接客研修や技術研修の他、外部の各種研修も積極的に受講させるなど、引き続き、ご利用者様に気持ち良く施設をご利用いただけるよう努めてまいります。

また、昨年度は、大規模改修により各種設備を一新した直後でしたが、リニューアルオープンから約1年が経過し、習熟度も高まってまいりました。

今後もより一層のスキルアップに努め、ご利用者様からのご要望に柔軟に対応できるよう心掛けてまいります。

### ◆施設について

コンサートホールの楽屋エリアについて、楽屋の一つを喫煙場所として使用すると一般楽屋として使用できなくなり、結果として楽屋が不足することがあるとのご意見をいただきました。

#### （劇場館長）

コンサートホールの喫煙場所については、「楽屋のタバコ臭さ」とあわせて、かねてよりご指摘をいただいております。

コンサートホールは、受動喫煙防止対策として、この度、楽屋エリアに専用の喫煙できるスペースを設置し、楽屋内を禁煙といたしました。

大ホールにつきましては、リニューアルオープンにあわせて同様のスペースを設置しており、引き続き、喫煙しない方に配慮する施設運営に努めてまいります。



#### ◆施設の予約について

施設の利用を希望する方が大変多く、受付初日であってもなかなか希望の日をとることができないとの意見をいただきました。

##### (劇場館長)

土日や祝休日など、お客様がご来場しやすい日は希望が集中する傾向にあり、ご希望が重なった場合は、抽選によりお申込みいただける方を決めております。

令和元年度は特に、「あいちトリエンナーレ 2019」の公演が複数予定されていたため、一般で利用できる日が例年よりも少なく、利用者の皆様には大変ご迷惑をおかけし、誠に申し訳ございませんでした。

土日等であっても比較のお申し込みが少ない月もございます。また、平日も、土日等よりも利用希望が重なる確率が少ないため、可能であればこれらの日程をご検討ください。

なお、大ホール及びコンサートホールについては、優れた舞台芸術公演のうち、準備に長期間を要するものなどにつきましては、劇場が設けた一般申し込みに先立ってお申し込みを受け付けられる場合がございます。

詳しくは施設利用受付（電話 052-971-5516）にお問合せください。